**Приложение В
(справочное)**

**Другие международные стандарты в области менеджмента качества и на системы менеджмента качества, разработанные ИСО/ТК 176**

Международные стандарты, описание которых приводится в настоящем приложении, были разработаны техническим комитетом ИСО/ТК 176 для предоставления вспомогательной информации организациям, которые применяют настоящий стандарт, и для предоставления руководящих указаний организациям, стремящимся превзойти его требования. Руководящие указания или требования, содержащиеся в документах, перечисленных в этом приложении, не дополняют и не изменяют требования настоящего стандарта.

Таблица В.1 показывает взаимосвязь между этими стандартами и соответствующими разделами настоящего стандарта.

Настоящее приложение не содержит ссылки на отраслевые стандарты на системы менеджмента качества, разработанные техническим комитетом ИСО/ТК 176.

Настоящий стандарт является одним из трех основополагающих стандартов, разработанных ИСО/ТК 176.

**ИСО 9000 Системы менеджмента качества - Основные положения и словарь** создает основы для надлежащего понимания и внедрения настоящего стандарта. Принципы менеджмента качества, подробное описание которых дается в ИСО 9000, были учтены в процессе разработки настоящего стандарта. Сами эти принципы не являются требованиями, но они формируют основу для тех требований, которые устанавливает настоящий стандарт. ИСО 9000 также определяет термины, определения и основные понятия, используемые в настоящем стандарте.

ИСО 9001 (настоящий стандарт) устанавливает требования, направленные главным образом на создание доверия к продукции и услугам, предлагаемым организацией, и, посредством этого, на повышение удовлетворенности потребителей. Можно также ожидать, что надлежащее внедрение этого стандарта принесет другие выгоды для организации, такие как улучшенный внутренний обмен информацией, лучшее понимание и управление процессами организации.

**ИСО 9004 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации - Подход на основе менеджмента качества** содержит руководящие указания для организаций, стремящихся превзойти требования настоящего стандарта, охватывая более широкий спектр вопросов с тем, чтобы это могло вести к улучшению общих результатов деятельности организации. ИСО 9004 включает методическое руководство по самооценке с тем, чтобы организации имели возможность оценивать уровень зрелости своих систем менеджмента качества.

Международные стандарты, описанные ниже, могут помочь организациям, когда они внедряют или стремятся улучшить свои системы менеджмента качества, процессы или виды деятельности.

**ИСО 10001 Менеджмент - Удовлетворенность потребителей - Руководящие указания по правилам поведения для организаций** служит для организации руководством в определении того, что ее меры по обеспечению удовлетворенности потребителей отвечают их потребностям и ожиданиям. Применение стандарта может повысить доверие потребителей к организации и улучшить понимание потребителями того, что они могут ожидать от организации, тем самым снижая вероятность недоразумений и претензий.

**ИСО 10002 Менеджмент качества - Удовлетворенность потребителей - Руководящие указания по управлению претензиями в организациях** служит руководством по процессу обращения с претензиями через признание и изучение потребностей и ожиданий сторон, обращающихся с претензиями, и принятия решений по разрешению вопросов, связанных с претензиями. Он обеспечивает открытый, результативный и простой для применения процесс, включающий подготовку персонала. Он также может использоваться в качестве руководства малыми предприятиями.

**ИСО 10003 Менеджмент качества - Удовлетворенность потребителей - Руководящие указания по урегулированию спорных вопросов вне организации** служит руководством для результативного и эффективного разрешения споров вне организаций по претензиям, связанным с продукцией. Разрешение споров является средством урегулирования ситуации в случаях, когда организации не могут урегулировать вопросы по удовлетворению претензии внутри организации. Большинство претензий могут быть успешно разрешены внутри организации без применения процедур, в которых стороны выступают противоборствующими сторонами.

**ИСО 10004 Менеджмент качества - Удовлетворенность потребителей - Руководящие указания по мониторингу и измерению** служит руководством для выработки мер, направленных на повышение удовлетворенности потребителей и на идентификацию возможностей улучшения продукции, процессов и характеристик, которые являются ценными для потребителей. Такие меры могут усилить лояльность потребителей и помочь организации удержать потребителей.

**ИСО 10005 Системы менеджмента качества - Руководящие указания по планам качества** служит руководством по разработке и использованию планов качества как связующего средства, связывающего требования процесса, продукта, проекта или контракта с рабочими методами и практиками, обеспечивающих производство продукции. Преимущества от разработки плана качества будут выражаться в повышенной уверенности в том, что требования будут выполнены, что процессы находятся под управлением, а также в мотивации всех, кто вовлечен в работу.

**ИСО 10006 Системы менеджмента качества - Руководящие указания по менеджменту качества в проектах** применим к широкому спектру проектов: от малых до больших, от простых до сложных, от отдельного проекта до проекта, являющегося частью серии проектов. ИСО 10006 используется персоналом, осуществляющим руководство проектами, и теми, кому нужно обеспечить применение их организацией практик, содержащихся в стандартах ИСО, предназначенных для систем менеджмента качества.

**ИСО 10007 Системы менеджмента качества - Руководящие указания по менеджменту конфигурации** предназначен для оказания содействия организациям, применяющим управление конфигурацией для технического и административного руководства на протяжении всего жизненного цикла продукции. Менеджмент конфигурации может быть использован для выполнения требований к идентификации и прослеживаемости продукции, установленных в настоящем стандарте.

**ИСО 10008 Менеджмент качества - Удовлетворенность потребителей - Руководящие указания по электронным торговым сделкам между юридическими и физическими лицами** дает руководство по тому, каким образом организации могут внедрить результативную и эффективную систему для электронных торговых операций между организациями и потребителями, и тем самым создать основу для того, чтобы потребители имели повышенную уверенность в отношении таких электронных торговых операций; повысить способность организации удовлетворять потребителей; а также уменьшить количество претензий и споров.

**ИСО 10012 Системы менеджмента измерений - Требования к процессам измерений и измерительному оборудованию** служит руководством для менеджмента измерительных процессов и метрологического подтверждения измерительного оборудования, используемым для обеспечения и демонстрации соответствия метрологическим требованиям. Стандарт устанавливает требования менеджмента качества в системе менеджмента измерений для выполнения метрологических требований.

**ИСО/ТО 10013 Руководящие указания по документированию систем менеджмента качества** содержит руководящие указания по разработке и применению документации, необходимой для системы менеджмента качества. Этот технический отчет может быть использован для документирования систем менеджмента, отличных от систем менеджмента качества, для которых предназначены стандарты ИСО, например, для систем экологического менеджмента и систем менеджмента безопасности.

**ИСО 10014 Менеджмент качества - Руководящие указания по достижению финансовых и экономических преимуществ** адресован высшему руководству. Стандарт содержит руководящие указания по достижению финансовых и экономических преимуществ за счет применения принципов менеджмента качества. Он помогает в работе по применению принципов менеджмента и облегчает выбор методов и инструментальных средств, позволяющих обеспечить устойчивый успех организации.

**ИСО 10015 Менеджмент качества - Руководящие указания по обучению** предлагает руководящие указания, направленные на оказание помощи организациям и посвященные вопросам, связанным с обучением. Стандарт может применяться в любых ситуациях, когда требуется руководство, чтобы раскрыть содержание и интерпретировать ссылки на "образование" и "обучение", используемые в стандартах ИСО, предназначенных для систем менеджмента качества. Любая ссылка на "обучение" включает все типы образования и подготовки.

**ИСО/ТО 10017 Руководящие указания по применению статистических методов в соответствии с ИСО 9001:2000** предоставляет разъяснения в отношении статистических методов, применение которых связано с изменчивостью, наблюдаемой в поведении и результатах процессов, даже в условиях кажущейся стабильности. Статистические методы позволяют лучше использовать имеющиеся данные, помогая принимать решения, и тем самым содействовать постоянному улучшению качества продукции и процессов для достижения удовлетворенности потребителей.

**ИСО 10018 Менеджмент качества - Руководящие указания по вовлечению работников и их компетентности** содержит руководящие указания, которые оказывают влияние на вовлеченность и компетентность работников. Система менеджмента качества зависит от вовлеченности компетентных работников и от того, как они используются и насколько они интегрированы в организацию. Крайне важно идентифицировать, развивать и оценивать необходимые знания, навыки, поведение и рабочую среду.

**ИСО 10019 Руководящие указания по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг** служит руководством по выбору консультантов по системам менеджмента качества и использованию их услуг. Стандарт дает руководство по процессу оценивания компетентности консультантов по системам менеджмента качества и обеспечивает уверенность в том, что потребности и ожидания организации в отношении услуг консультантов будут удовлетворены.

**ИСО 19011 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента** служит руководством по менеджменту программы аудита, по планированию и проведению аудита системы менеджмента, а также по компетентности и оцениванию аудиторов и аудиторских групп. Он предназначен для применения к аудиторам, организациям, внедряющим системы менеджмента, и организациям, которым требуется проводить аудиторские проверки систем менеджмента.

Таблица В.1 - Взаимосвязь между другими международными стандартами в области менеджмента качества, стандартами на системы менеджмента качества и разделами настоящего стандарта

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Другие международные стандарты | Раздел настоящего стандарта |
|  | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| ИСО 9000 | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу |
| ИСО 9004 | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу |
| ИСО 10001 |  |  |  |  | 8.2.2, 8.5.1 | 9.1.2 |  |
| ИСО 10002 |  |  |  |  | 8.2.1 | 9.1.2 | 10.2.1 |
| ИСО 10003 |  |  |  |  |  | 9.1.2 |  |
| ИСО 10004 |  |  |  |  |  | 9.1.2, 9.1.3 |  |
| ИСО 10005 |  | 5.3 | 6.1, 6.2 | Ко всему разделу | Ко всему разделу | 9.1 | 10.2 |
| ИСО 10006 | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу |
| ИСО 10007 |  |  |  |  | 8.5.2 |  |  |
| ИСО 10008 | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу |
| ИСО 10012 |  |  |  | 7.1.5 |  |  |  |
| ИСО/ТО 10013 |  |  |  | 7.5 |  |  |  |
| ИСО 10014 | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу |
| ИСО 10015 |  |  |  | 7.2 |  |  |  |
| ИСО/ТО 10017 |  |  | 6.1 | 7.1.5 |  | 9.1 |  |
| ИСО 10018 | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу | Ко всему разделу |
| ИСО 10019 |  |  |  |  | 8.4 |  |  |
| ИСО 19011 |  |  |  |  |  | 9.2 |  |
| Примечание - "Ко всему разделу" указывает на то, что все подразделы в конкретном разделе настоящего стандарта имеют отношение к другому международному стандарту. |